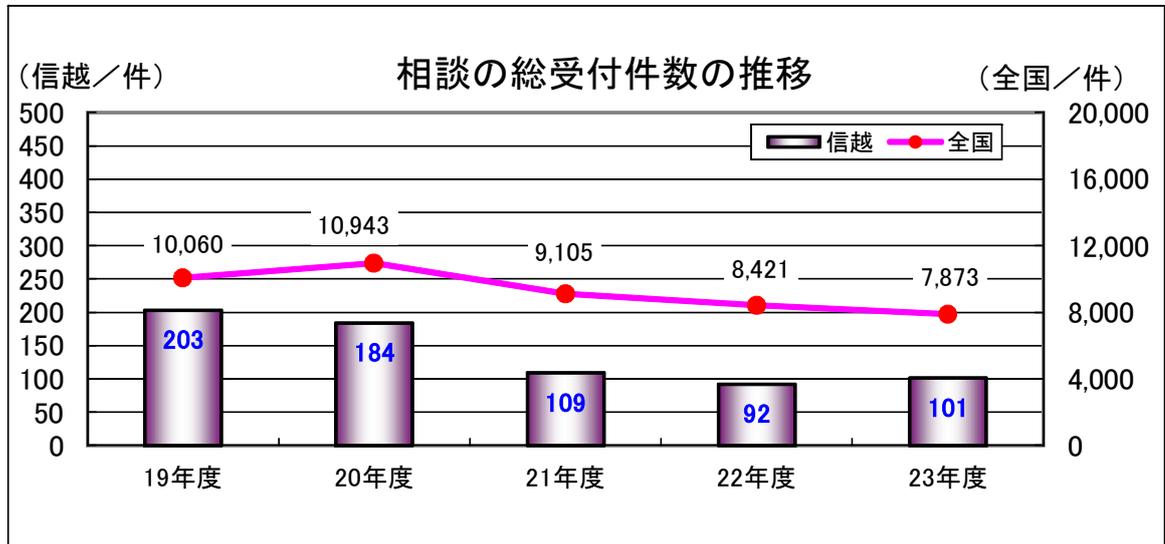


## 電気通信サービスに関する消費者相談受付状況

## 1 相談の総受付件数



- ・平成23年度中に全国から寄せられた総受付件数は7,873件
- ・信越総合通信局の総受付件数101件は、全国総受付件数の1.3%に該当

## 2 相談のサービス別分類件数

年度 順位	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
1	携帯・PHS (94)	インターネット (65)	インターネット (39)	インターネット (31)	インターネット (37)
2	インターネット (52)	携帯・PHS (56)	国内電話 (33)	携帯・PHS (27)	携帯・PHS (36)
3	国内電話 (35)	国内電話 (31)	携帯・PHS (28)	国内電話 (15)	国内電話 (15)
4	国際電話 (0)	国際電話 (2)	国際電話 (1)	電話帳 (1)	国際電話 (2)
	その他 (22)	その他 (30)	その他 (8)	その他 (18)	その他 (11)
合計	203	184	109	92	101

・ ( ) 内の数字は件数。

・ サービス別分類

インターネット …… インターネット、パソコン通信サービス

携帯電話・PHS …… 携帯電話・PHSサービス及びこれに関するもの(電磁波、鉄塔、利用マナーなど)

国内電話 …… 国内対象の電話サービス(加入、長距離、地域、インターネット電話(国内)、CATV電話など)及びこれに関するサービス等(電話加入権、カード割引、ダイヤルQ2、ツーショットダイヤルなど)

国際電話 …… 国際電話サービス(インターネット電話(国際)など)及びこれに関するサービス等(国際電話のみなし契約、国際情報提供サービスなど)

その他 …… 上記以外のもの(放送関係の問い合わせを含む。)

### 3 相談の内容別分類件数

年度 順位	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
1	料金徴収 (59)	料金徴収 (37)	利用停止・契約 (15)	利用停止・契約 (21)	装置・設備 (27)
2	利用停止・契約 (26)	営業活動 (19)	サービス品質 (14)	料金徴収 (18)	利用停止・契約 (13)
3	情報提供サービス (架空請求等) (20)	装置・設備 (17)	料金徴収 (13)	迷惑通信 (6)	料金徴収 (12) 迷惑通信 (12)
4	営業活動 (17)	制度 (16)	従業員対応 (11)	営業活動 (5)	サービス品質 (6)
5	制度 (8) 従業員対応 (8)	利用停止・契約 (15)	営業活動 (10) 迷惑通信 (10)	サービス品質 (5) 装置・設備 (5)	
	その他 (65)	その他 (80)	その他 (36)	その他 (32)	その他 (31)
合計	203	184	109	92	101

・ ( ) 内の数字は件数。

・ 内容別分類

装置・設備 …… 鉄塔、電柱、アダプタ、端末機など

利用停止・契約 …… 利用停止やサービス契約(契約解除等に伴う違約金、未成年者契約を含む。)

料金徴収 …… 料金の徴収・料金額(「情報提供サービス」に関する料金徴収は除く。)

迷惑通信 …… 迷惑電話やインターネットのホームページ上の誹謗中傷など

サービス品質 …… 提供するサービスの質、通信品質など

その他 …… 提供条件、営業活動、従業員対応 など